

**EVALUASI TRANSPARANSI PELAYANAN PADA SISTEM
LAYANAN PERMINTAAN PELANGGAN BARU
LISTRIK PRABAYAR
(Studi Pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**APRIYANTI
(NIM. 3011211014)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**




UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : APRIYANTI
NIM : 301 12 11 014
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Evaluasi Transparansi Pelayanan Pada Sistem Layanan Permintaan Pelanggan Baru Listrik Prabayar (Studi Pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung)

Pembimbing Utama


Pembimbing Pendamping


Darus Altin, S.E., M.MSI.
NIP. 198010132012121002


Karmawan, S.E., M.Sc.
NP. 507706003

Balunijuk, 05 Agustus 2016

Ketua Jurusan Akuntansi


Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt., CA.
NP. 506908017

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI TRANSPARANSI PELAYANAN PADA SISTEM LAYANAN PERMINTAAN PELANGGAN BARU LISTRIK PRABAYAR (STUDI PADA PT PLN (PERSERO) WILAYAH BANGKA BELITUNG)

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **APRIYANTI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011211014**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 12 Agustus 2016, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji :

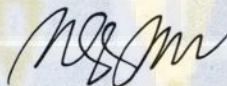
Ketua

Anggota

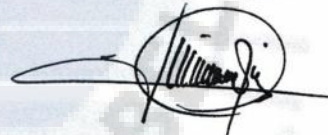
Anggota



Darus Altin, S.E., M.MSI.
NIP.198010132012121002



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si.
NIP.198001212014042001



Suhaidar, S.E., M.Si.
NP. 506406001

Balunijuk, 12 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan,



Dr. Reniati, SE, M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan Akuntansi



Abu Nizarudin, SE, M.Si, Akt., CA.
NP. 506908017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul **“Evaluasi Transparansi Pelayanan Pada Sistem Layanan Permintaan Pelanggan Baru Listrik Prabayar (Studi Pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung)”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunijuk, 05 Agustus 2016

Penulis
**METERAI
TEMPEL**
7PFC6ADF75264672
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Apriyanti



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- o “Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (Qs Al-Ankabut [29]:6)
- o Tuhan selalu punya rencana yang lebih indah dari keinginan kita.
- o Bunuh mereka dengan kesuksesan kamu, kemudian kubur mereka dengan sebuah senyuman
- o *“Patience is needed when you want to achieve a success.”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada :

1. Ayah dan Bunda tercinta Adam & Jumilawati atas semua dukungan, pengorbanan baik moral maupun materil dan doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis.
2. Kedua adikku tersayang Depriyadi dan Hermanto yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat terbaikku Winda Sari dan Ania Robani yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuanganku Akuntansi 2 angkatan 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

INTISARI

Apriyanti. 301 12 11 014. 2016. Evaluasi Transparansi Pelayanan Pada Sistem Layanan Permintaan Pelanggan Baru Listrik Prabayar (Studi Pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung).

Banyaknya tuntutan dari masyarakat agar adanya transparansi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap perusahaan-perusahaan milik negara yang ada di Indonesia baik Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah. Transparansi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, informasi tersebut perlu dapat diakses oleh orang-orang yang berkepentingan dan informasi tersebut harus memadai agar mudah dimengerti dan di pantau oleh orang-orang yang membutuhkan informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi transparansi pelayanan yang diterapkan pada sistem layanan pasang baru listrik prabayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang telah dilakukan dapat ditarik transparansi pelayanan pasang baru listrik prabayar di Rayon Pangkalpinang yang meliputi kemudahan akses, kepastian waktu, kejelasan, akurasi dan kelengkapan sarana & prasarana sudah berjalan dengan baik. Begitu juga dengan prosedurnya mulai dari calon pelanggan mengajukan permohonan pasang baru lalu mendapat surat persetujuan dan harus membayar token perdana kemudian disurvei dan tanda tangan SPJBTL hingga listrik dapat beroperasi berjalan dengan baik.

Kata kunci: Transparansi Pelayanan, Sistem Layanan Pasang Baru Listrik Prabayar di PT PLN (Persero).

ABSTRACT

Apriyanti. 2016 301 12 11 014. *The Evaluation of Service Transparency of Service System of New Prepaid Electricity Customer Demand (Study at PT PLN (Persero) of Bangka Belitung Province).*

There are many society demands for transparency of government on state-owned enterprises in Indonesia either State-Owned Enterprises and Regional Owned Enterprises. Transparency is very needed by society, since transparency is made of the basis of free information flow. The information must be accessible to people who are concerned and such information should be sufficient to be easily understood and monitored by people who need the information.

This study aimed to evaluate the service transparency applied to the system of prepaid electricity new installation service at PT PLN (Persero) of Bangka Belitung Province. The method used in this research is qualitative descriptive. Data were collected by interview and documentation.

The results of this study showed that using qualitative descriptive analytical method can be concluded that transparency of new prepaid electricity service in the Pangkalpinang including ease of access, time certainty, clarity, accuracy and completeness of facilities and infrastructure is already well underway. Likewise with the procedure ranging from prospective customers applying for a new post and then got an agreement and must pay a prime token then surveyed and signed by SPJBTL until electricity can operate well.

Keywords: *service transparency, ease of access, time certainty, clarity, accuracy completeness of facilities and infrastructure.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Transparansi Pelayanan Pada Sistem Layanan Permintaan Pelanggan Baru Listrik Prabayar (Studi Pada PT PLN (Pesero) Wilayah Bangka Belitung)”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Muh.Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

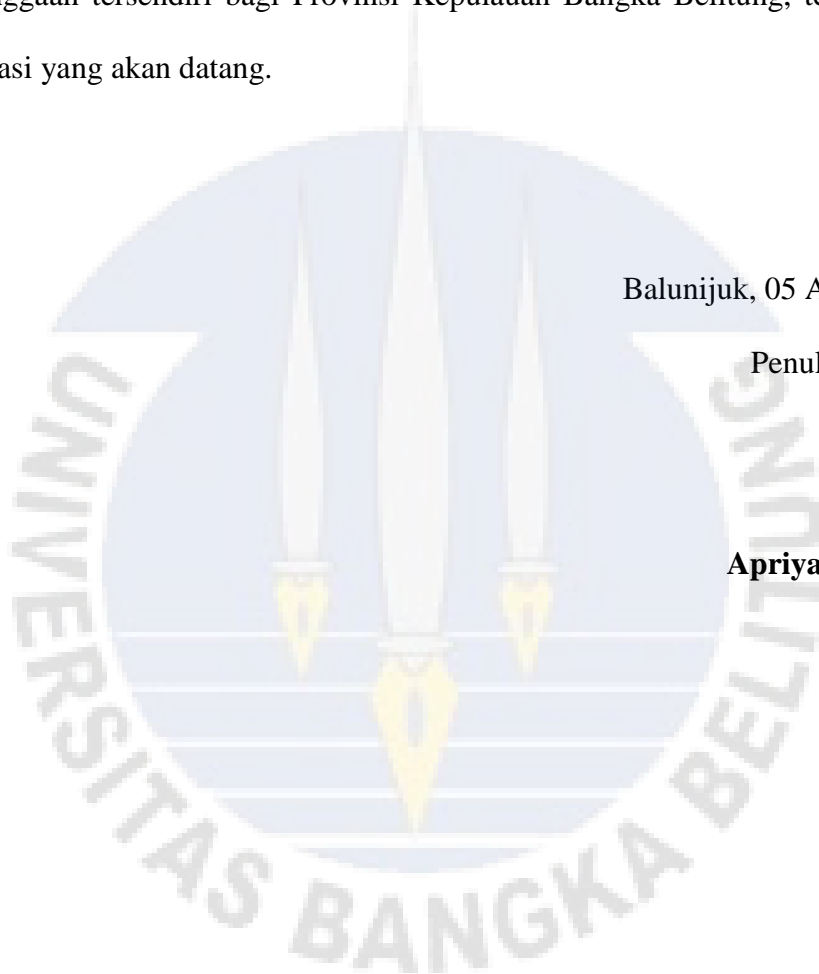
3. Bapak Khairiansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Abu Nizarudin, S.E., M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Bapak Darus Altin, S.E., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsinya.
7. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami serta membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
9. Keluarga tercinta, khususnya Ayah dan Bunda serta Adik-adikku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
10. Sahabat-sahabat baikku, teman-teman tempat berbagi curahan hati, dan teman-teman seperjuangan Akuntansi 2 angkatan 2012 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertiannya kepada penulis. Merupakan kebahagiaan dapat bertemu dan berteman dengan kalian semua.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, 05 Agustus 2016

Penulis,

Apriyanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Masalah.....	7
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
1.5.1 Kontribusi Praktis.....	7
1.5.2 Kontribusi Teoritis.....	8
1.5.3 kontribusi Kebijakan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 <i>Good Corporate Governance</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	11

2.1.2 Prinsip dasar <i>GCG</i>	12
2.1.3 Manfaat <i>Good Corporate Governance</i>	15
2.1.4 Transparansi.....	15
2.1.4.1 Pengertian Transparansi Pelayanan.....	15
2.1.5 Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
2.1.6 Transparansi terhadap pelanggan baru listrik Prabayar.....	19
2.2 Sistem listrik Prabayar.....	20
2.2.1 Pengertian Sistem.....	20
2.2.1.1 Karakteristik Sistem.....	21
2.2.1.2 Analisis Sistem.....	23
2.2.1.3 Perancangan Sistem.....	25
2.2.1.4 Implementasi Sistem.....	26
2.2.1.5 Simbol Bagan Alir.....	28
2.2.2 Listrik Prabayar.....	31
2.2.2.1 Pengertian listrik Prabayar.....	31
2.2.2.2 Proses layanan dan persyaratan penyambungan.....	31
2.2.2.3 Keunggulan listrik Prabayar.....	32
2.2.2.4 Kelemahan listrik Prabayar.....	34
2.2.2.5 Kwh meter Prabayar.....	34
2.3 Pelayanan Publik.....	35
2.3.1 Pengertian pelayanan.....	35
2.3.2 Pengertian pelayanan publik.....	36
2.4 Pelanggan.....	36
2.4.1 Pengertian Pelanggan.....	36
2.4.2 Pengertian layanan pelanggan.....	36
2.4.3 Harapan pelanggan.....	37
2.5 Penelitian terdahulu.....	38
2.6 Rerangka Pemikiran.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Fokus penelitian.....	48
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.4 Jenis data.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	49
3.6 Teknik analisis data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Profil perusahaan.....	52
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero) Tbk.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.3 Profil tenaga kerja.....	58
4.1.4 Struktur organisasi.....	60
4.1.5 <i>Good corporate governance</i>	62
4.1.6 <i>Corporate Social Responsibility</i>	64
4.1.7 Pedoman perilaku.....	65
4.1.8 Bisnis PT PLN (Persero).....	67
4.1.9 Pelanggan dan stakeholder.....	68
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 Sistem layanan pasang baru listrik Prabayar PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.....	74
4.2.2 Evaluasi sistem layanan pasang baru listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.....	98
4.2.3 Evaluasi transparansi pelayanan pada sistem layanan pasang baru listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.....	99
4.2.4 Kelebihan dan kelemahan sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik Prabayar.....	112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	116
5.3 Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel IV.1 unit pelaksana dan sub unit pelaksana.....	68
Tabel IV.2 persyaratan dan harapan utama pelanggan.....	72
Tabel IV.3 BP (Biaya Penyambungan).....	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Tahap-Tahap Analisis Sistem.....	26
Gambar II.2 Simbol-simbol dasar.....	29
Gambar II.3 Simbol-simbol pemrosesan khusus	29
Gambar II.4 Simbol-simbol khusus masukan/keluaran.....	30
Gambar II.5 Simbol-simbol tambahan.....	30
Gambar II.6 Rerangka Penelitian.....	46
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.....	61
Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang.....	73
Gambar IV.3 Bagan alir Prosedur Penerimaan Order dari Pasang Baru LPB Pada PT PLN (Persero) Wilayah Babel.....	85
Gambar IV.4 Bagan alir Prosedur Pemeriksaan Lapangan dari Pasang Baru LPB Pada PT PLN (Persero) Wilayah Babel.....	89
Gambar IV.5 Bagan alir Prosedur Pemasangan Instalasi Sambungan Rumah dari Pasang Baru LPB Pada PT PLN (Persero) Wilayah Babel.....	91
Gambar IV.6 Bagan alir Prosedur Pemesanan Material dari Pasang Baru LPB Pada PT PLN (Persero) Wilayah Babel.....	93
Gambar IV.7 Bagan alir Prosedur Pemasangan & Penyegehan APP dari Pasang Baru LPB Pada PT PLN (Persero) Wilayah Babel.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Wawancara
- Lampiran 2 : Surat balasan dari PLN
- Lampiran 3 : Dokumentasi
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara
- Lampiran 5 : Flow Permohonan Pasang Baru Listrik Prabayar *Online*
- Lampiran 6 : Petunjuk Pasang Baru Listrik Prabayar Melalui Website Resmi PLN
- Lampiran 7 : Syarat dan ketentuan pasang baru listrik prabayar
- Lampiran 8 : Contoh Form. Permintaan Pasang Baru Listrik Prabayar
- Lampiran 9 : Contoh Form. No Registrasi
- Lampiran 10 : Contoh Form. Hasil Pemeriksaan Rencana Pasang Baru Listrik Prabayar (survey)
- Lampiran 11 : Contoh Form. PK (Perintah Kerja)
- Lampiran 12 : Contoh Form. Token Prepaid
- Lampiran 13 : Contoh Form. Surat Pernyataan Layak Operasi
- Lampiran 14 : Contoh Form. SPJBTL
- Lampiran 15 : KWH Meter Prabayar
- Lampiran 16 : Tarif Pelanggan
- Lampiran 17 : Laporan Penjualan Tenaga Listrik Juli 2016
- Lampiran 18 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang
- Lampiran 19 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 20 : Kartu Bimbingan Proposal/Skripsi